

DIENTVERLENINGSCONCEPT GEMEENTE NIEUWKOOP

2021-2024

*Dienstverlening gericht
op de menselijke maat*



Auteur: Nicolette Caspers
(Afdelingsmanager Publiekszaken)
Datum: 20 mei 2021

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	3
Algemeen	4
Visie en uitgangspunten	6
Uitgangspunten	7
Waar gaan we mee aan de slag?	11



*Een overheid die toegankelijk en gemakkelijk benaderbaar is voor iedereen:
dat is waar we naar streven.*

Voor u ligt het dienstverleningsconcept 2021-2024 van de gemeente Nieuwkoop. Doel van de visie is de organisatie te laten werken vanuit gemeenschappelijke waarden en uitgangspunten. Waarbij de organisatie oog heeft voor dienstverlening gericht op de menselijke maat. De menselijke maat staat of valt bij respect voor de menselijke waardigheid. De menselijke waardigheid is, maar zal in de toekomst nog meer een uitgangspunt zijn in ons werk. We zullen nog meer rekening houden met individuele omstandigheden van onze inwoners.

Voor onze inwoners, ondernemers en verenigingen zijn we vaak de meest nabije overheid. Zowel letterlijk, waar het gaat om de leefomgeving, als figuurlijk, waar het gaat om benaderbaarheid en uitvoering van beleid dat direct de levens van onze inwoners raakt. Zo mogen onze inwoners erop vertrouwen, dat hulp tijdig wordt geboden, dat lantaarnpalen het doen, dat vuilnis wordt opgehaald, dat verkiezingen betrouwbaar zijn en dat er wordt gehandhaafd. Voor zowel de inwoners, ondernemers en verenigingen willen we dat de dienstverlening goed is.

Tegelijk verwachten onze inwoners méér: zij verwachten goede en betrouwbare dienstverlening. Inwoners willen meedenken en de ruimte hebben om mee te doen, maar ook gehoord en gezien worden. Ook hebben onze inwoners verwachtingen waar het gaat om de manier waarop we onze diensten leveren. Dienstverlening betreft namelijk ook wat we leveren (inhoud en kwaliteit), hoe en binnen welk termijn we het leveren (proces), maar ook hoe we communiceren.

Belangrijk uitgangspunt is dat informatie en dienstverlening voor iedereen begrijpelijk, toegankelijk en inclusief zijn ingericht, zodat iedereen zoveel mogelijk zelfstandig mee kan doen! Hierbij houden we rekening met het feit dat inwoners aan de ene kant meer ruimte willen in de vorm van meer zelfregie, maar aan de andere kant ook vragen om bescherming en ondersteuning.

We willen naar de inwoners een flexibele en faciliterende gemeente zijn. We zijn dienstverlenend, innovatief en bieden hulp waar nodig. Een inwoner moet het gemeentehuis binnen kunnen lopen en zeggen: 'Dit is mijn probleem, help mij'. Het slechtst denkbare antwoord is: "U bent aan het verkeerde adres of u bent verkeerd verbonden."





Een gedeeld beeld bij het begrip dienstverlening

Niet iedereen heeft hetzelfde beeld bij het begrip dienstverlening. Daarom is het belangrijk om te starten met een eenduidige beeldvorming en het afbakenen van de scope. Allereerst! Onze dienstverlening draait om onze inwoners. Inwoners verwachten dat ze zaken kunnen doen met één overheid. Het is daarom belangrijk dat we in gezamenlijkheid met onze ketenpartners persoonlijke en toegankelijk dienstverlening organiseren. Soms gaat dit een stap verder door in sommige gevallen van de gebruikelijke paden af te wijken en dienstverlening op maat te bieden. Dit vraagt om flexibiliteit. Als medewerker moet je de ruimte voelen en krijgen om af te kunnen wijken van de gebruikelijke paden. Dit vraagt om begrip en ondersteuning van de teamleiders, management en het bestuur.



De menselijke maat is het uitgangspunt in het dienstverleningsconcept waarbij één van de leidende principes zou moeten zijn: stel jezelf de vraag of je door jezelf geholpen zou willen worden?

Klantgericht is niet klantgezwicht

In dit dienstverleningsconcept wordt niet gesproken over klanten maar over inwoners. Er bestaat namelijk geen klant-leverancier verhouding. Een inwoner mag rekenen op bepaalde diensten (in een aantal vastgelegde situaties tegen betaling van een belasting of legés) en ondersteuning. We mogen op onze beurt rekenen op bepaalde gedragingen van onze inwoners. We willen goed kijken naar de vraagstelling en de behoefte van onze inwoners en komen tot een passende oplossing of vervolgstap. Hoe we daarmee om kunnen gaan zal ook altijd afhangen van regelgeving en het algemeen belang. Helaas zijn er ook situaties waarin inwoners de organisatie en medewerkers onder druk zetten en met intimidatie en/of (dreiging met) geweld hun belang of hun gelijk willen afdwingen. Dit is vanzelfsprekend onaanvaardbaar. Tegen dergelijk gedrag zullen we op een gepaste wijze optreden en niet aarzelen aangifte te doen.

Het vertrekpunt is het strategisch kader

December 2020 heeft de gemeenteraad het strategisch kader communicatie, participatie en dienstverlening vastgesteld. Het strategisch kader is een herijking van de door de gemeenteraad in 2015 vastgestelde nota 'Naar toekomstbestendige dienstverlening Nieuwkoop (2)', waarin de doorontwikkeling van de dienstverlening is opgenomen via het click-call-face principe. Het strategisch kader bevat 3 speerpunten welke sterk met elkaar zijn verbonden en niet de verantwoordelijkheid zijn van één specifieke afdeling.

De 3 speerpunten

Op communicatie

Wij zijn een communicatieve organisatie en ieder is verantwoordelijk voor zijn eigen communicatie!

Op participatie

Wij stimuleren de samenleving om mee te denken en mee te doen!

Op dienstverlening

Zeggen wij wat we doen en doen wat we zeggen!

Bijna alle medewerkers hebben er in hun dagelijkse werk in meer of mindere mate mee te maken en vormt daarmee de ruggengraat van onze organisatie.

Het voorliggend dienstverleningsconcept is een richtlijn voor alle medewerkers, leidinggevenden en bestuurders. Een richtlijn welke niet vrijblijvend is omdat dienstverlening zich niet beperkt tot de voorkant van onze organisatie. Dienstverlening is van ons allemaal!

Ook is het dienstverleningsconcept een vertaling van de uitgangspunten uit het strategisch kader in concrete werkwijzen of aanpak. Zo brengen we de gevolgen van processen en kanalen in beeld. Inclusief de randvoorwaarden zoals mensen, informatie en systemen. Hierbij is rekening gehouden met het feit dat het dienstverleningsconcept past bij de uitgangspunten van het Informatiebeleid 2020-2024. Ook is dit concept gebaseerd op de uitkomsten van het onderzoek/rapport:

- ✓ Agenda Digitale Overheid 2019
- ✓ (Digitale) inclusie VNG 2019
- ✓ Waar staat je gemeente (burgerpeiling 2019/2020)'.
✓ Pamflet Dienstverlening 2025

Het onderzoek 'Waar staat je gemeente'

De mening van onze inwoners is belangrijk omdat ze de leefbaarheid van onze gemeente, kernen en buurten waarin ze wonen het beste kunnen beoordelen. Daarnaast zijn zij van belang voor ons als gemeente, omdat zij in steeds hogere mate verantwoordelijkheid voor elkaar nemen en voor hun leefomgeving. Initiatieven van inwoners en netwerken helpen gemeenten maatschappelijke opgaven op te lossen. Hoe meer verantwoordelijkheid inwoners zelf nemen voor hun omgeving en hoe groter het zelfsturend vermogen, hoe kleiner de directe rol van de gemeente kan worden. Dat vraagt dat de gemeente inwoners meer de ruimte geeft, faciliteert en samen optrekt.

Het tweejaarlijks onderzoek: 'Waar staat je gemeente' (2019/2020) laat zien hoe onze inwoners de gemeente ervaren op vier maatschappelijke themavelden:

- ✓ Leefklimaat
- ✓ Welzijn en zorg (incl. gezondheid)
- ✓ Relatie inwoner en
- ✓ **Gemeentelijke dienstverlening**



Het onderzoek geeft op hoofdlijnen al een goed beeld waar eventuele verbeteringen mogelijk en/of nodig zijn binnen onze organisatie. Het onderzoek (onderdeel Gemeentelijke dienstverlening) en het strategisch kader vormen de basis voor voorliggend dienstverleningsconcept.

De gemeentelijke dienstverlening waarderen onze inwoners gemiddeld met een 6.9 (6.8 landelijk).

VISIE EN UITGANGSPUNTEN

Onze visie

(Strategisch kader communicatie, participatie en dienstverlening 2020)

In de gemeente Nieuwkoop vinden we het belangrijk dat we zeggen wat we doen en doen wat we zeggen! Stellen we het algemeen belang centraal en behandelen we onze inwoners en andere belanghebbenden zoals we zelf ook behandeld willen worden. We houden hierbij rekening met het feit dat onze inwoners en andere samenwerkingspartners ons via de gebruikelijke (digitale) ingangen kunnen vinden. Dit doen we door onze producten zo toegankelijk mogelijk aan te bieden. Hierbij hebben we persoonlijke aandacht voor onze inwoners die minder digitaal onderlegd zijn. Waar nodig richten we onze processen in voor snelle en simpele dienstverlening en zorgen we ervoor dat we helder en begrijpelijk communiceren. Via de diverse loketten zijn we een goed aanspreekpunt voor onze inwoners, ondernemers en verenigingen afgestemd op de behoefte.

In de visie staan enkele overkoepelende thema's centraal:

- * we stellen het algemeen belang centraal;
- * we bieden onze (digitale) producten en diensten begrijpelijk, toegankelijk en inclusief aan;
- * we optimaliseren onze loketten en werken zichtbaar samen met onze ketenpartners en medeoverheden, zodat inwoners en ondernemers integrale dienstverlening ervaren;
- * we hebben een herkenbare identiteit en communiceren helder en begrijpelijk.

Deze zullen worden uitgewerkt in volgende uitgangspunten:

- * werken vanuit de menselijke maat;
- * een inclusieve samenleving waarin iedereen mee doet;
- * de gemeente is persoonlijk en zorgt waar mogelijk voor échte oplossingen;
- * dienstverlening en communicatie is van ons allemaal.



* werken vanuit de menselijke maat

Werken vanuit de menselijke maat is een streven van veel gemeenten. Maar wat is dat precies? Allereerst verschilt de menselijke maat per persoon. De menselijke maat, ook wel Hostmanship genoemd, betekent het kennen van individuele omstandigheden van de inwoner en daar zoveel mogelijk proberen rekening mee te houden. Dit betekent overigens niet dat we aan alle eisen en wensen gehoor moeten geven, maar we moeten wel laten blijken dat we de inwoner zien, horen en het gevoel geven dat ze welkom zijn.

Dienstverlening en het werken vanuit de menselijke maat betekent dat we de dienstverlening toesnijden en laten aansluiten op de behoefte van onze inwoners. Deze behoeften kunnen we, naast het onderzoek 'Waar staat je gemeente', het beste inzichtelijk maken met inwonersreizen. Een inwonersreis is de reis langs de gemeente (of ketenpartner) en haar diensten die een inwoner aflegt nadat hij een levensgebeurtenis, zoals een geboorte, verhuizing, arbeidsongeschiktheid of overlijden heeft meemaakt. Door een inwonersreis te doorlopen leren we hoe we de dienstverlening vanuit het perspectief van onze inwoners kunnen inrichten. Dienstverlening verbeteren begint daarom bij het luisteren naar onze inwoners en het samen ontdekken wat deze meemaakt, zodat je samen beter weet wat de inwoner nodig heeft.

* een inclusieve samenleving waarin iedereen mee doet.

Een groot deel van onze inwoners maakt gebruik van onze digitale diensten, maar voor sommige inwoners levert de digitalisering problemen op. Het is belangrijk om rekening te houden met inwoners die hun digitale gemeentelijke zaken niet willen of kunnen regelen. Het laatste wat we willen is dat onze inwoners het gevoel hebben van het kastje naar de muur te worden gestuurd, steeds hun verhaal moeten herhalen en (ernstige) signalen niet worden herkend. Dit omdat we bijvoorbeeld geen integraal beeld hebben van de communicatie met onze inwoners of omdat producten en diensten niet goed zijn afgestemd op doelgroep(en) met een beperking.

Voor onze niet digivaardige inwoners zal de fysieke dienstverlening daarom blijven bestaan. Het bieden van passende dienstverlening is overigens een verplichting in het *Wetsvoorstel Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer**, welke medio 2022 in werking treedt.

**de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer wijzigt bepalingen in de Awb over elektronisch bestuurlijk verkeer. Met deze wet krijgen inwoners het recht om digitaal met de overheid te communiceren en zaken te regelen. Ook wordt de overheid verplicht om passende ondersteuning te bieden in haar dienstverlening.*

Met passende ondersteuning wordt bedoeld, dat ondersteuning moet zijn afgestemd op de doelgroep(en) en hun vaardigheden. Als gemeente hebben we de ruimte om zelf de vorm te bepalen voor welke doelgroep(en) welke ondersteuning wordt aangeboden. De inwoner heeft op zijn of haar beurt weer het recht aanspraak te maken op hetgeen aan ondersteuning wordt aangeboden.



Visie strategisch kader:

in het kader van inclusieve dienstverlening leveren we passende (digitale) ondersteuning, waarbij het uitgangspunt is "digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet".

Passende (digitale) ondersteuning aan onze kwetsbare inwoners wordt al langere tijd vanuit onze loketten georganiseerd, waarbij het fysiek contact middels afspraak, een belangrijke dienstverlenende vorm is en zal blijven. De loketten brengen we optimaal in positie door waar mogelijk enerzijds de processen zoveel mogelijk te versimpelen en anderzijds meer aan de voorkant de zichtbaarheid en het doel van de loketten te vergroten.

* **de gemeente is persoonlijk en zorgt waar mogelijk voor échte oplossingen**

Binnen de gemeente Nieuwkoop hebben we een verscheidenheid aan producten en diensten, welke onderverdeeld zijn binnen de diverse loketten. Een uitzondering is het digitale kanaal 'VerbeterdeBuurt'. Dit betreft geen loket, maar wel een belangrijke dienstverlenende ingang voor meldingen in de openbare ruimte en het initiëren van initiatieven in de openbare ruimte. Daarnaast werken we steeds meer samen met andere overheden en ketenpartners. De inwoners weten hun weg naar diverse loketten en het kanaal 'Verbeterdebuurt' goed te vinden.

Loketten:

- ✓ Burgerzaken
- ✓ Omgevingsloket
- ✓ Ondernemersloket
- ✓ Verenigingsloket
- ✓ Loket de Verbinding



Steeds meer diensten en producten worden door ons digitaal aangeboden. De afgelopen twee jaar zijn verschillende onderdelen gestandaardiseerd, dit door middel van techniek en het optimaliseren (versimpelen) van processen. Veel van onze inwoners hebben hier baat bij en wikkelen zaken zoveel mogelijk digitaal met ons af.

71% van de inwoners vindt het voorleggen van een product of dienst makkelijk. Ook de tijd die de behandeling in beslag nam werd positief beoordeeld. (WSJG 2019/2020)

Een klein percentage inwoners loopt vast in de digitalisering of verdwaalt in de complexiteit van processen en procedures, maar ook de wet- en regelgeving van de overheid en daarbuiten. Belangrijk is dat deze inwoners niet uit het zicht verdwijnen.

Loket de Verbinding speelt met al haar ketenpartners een belangrijk rol in de vroegsignalering en het monitoren van onze kwetsbare inwoners. Het Loket biedt passende ondersteuning voor alle inwoners met vragen of problemen op het gebied van zorg, ondersteuning, zelfredzaamheid en participatie. Belangrijk is om bestaande ondersteuning niet te vervangen voor andere vormen, maar juist te versterken door gericht inwoners te informeren over dergelijke ondersteuning. Loket Burgerzaken en het TIC (Telefonisch Informatie Centrum) signaleren (digitale)hulpvragen, echter vaak alleen wanneer een inwoner een duidelijk signaal afgeeft.

Demografische ontwikkeling: onderzoek wijst uit dat de komende decennia de bevolking van Nieuwkoop vergrijst. In 2025 is de kloof tussen digitaalvaardigen en degene die minder handigheid hebben op dit vlak vergroot. Risico is dat deze groep zich steeds meer zal terugtrekken uit de maatschappij, met alle gevolgen van dien.

Loket-1: loket voor oplossingen

Aanvullend op de bestaande loketten creëren we 'Loket-1': een loket voor oplossingen. Loket 1 vervangt niet de bestaande loketten, maar vormt juist het haakje naar de bestaande loketten. Echter wanneer een vraag buiten de scope valt van één van de loketten, zorgen we voor een passende oplossing. Uitgangspunt is dat inwoner het gemeentehuis binnen moet kunnen lopen en zeggen: 'Dit is mijn vraag of probleem, help mij'. Ook al betreft dit geen gemeentelijke taak. Een vraag kan bijvoorbeeld gaan over een per ongeluk vernietigde bankafschrift en zelfs een kapotte koelkast. We zijn ook van mening dat inwoners soms fouten mogen maken bij digitaal aanvragen van diensten. Bijvoorbeeld door een verkeerd bedrag in te vullen. Hierdoor kunnen ze toeslagen mislopen of boetes krijgen. Denk hierbij aan de toeslagenaffaire. Om dit te voorkomen heeft het ministerie van Binnenlandse Zaken een toolbox laten maken. Hiermee kunnen onze medewerkers zien welke wettelijke ruimte zij hebben om de fouten te herstellen.

Door middel van inwonersreizen kunnen we erachter komen waar inwoners tegenaan lopen. Dat kan bijvoorbeeld een moeilijk te begrijpen tekst zijn, maar ook een ingewikkeld (digitaal) proces. Door goed te luisteren en door te vragen krijgen we scherp wat wensen en behoeften zijn en kunnen we, binnen de wettelijke kaders, meedenken in oplossingen. Parallel zetten we ons in om de loketten te optimaliseren en zal er aandacht zijn voor het waar mogelijk versimpelen van onze diensten.

*** dienstverlening is van ons allemaal**

*Dienstverlening beperkt zich niet alleen tot de voorkant van de organisatie.
Dienstverlening is van ons allemaal!*

Onze inwoners zijn betrokken en bemoeien zich actief met onderwerpen die hen direct raken. Middels de diverse (communicatie)kanalen kan tegenwoordig eenieder zelf onderwerpen aansnijden die hem of haar bezighouden. Dit maakt dat het belangrijk is om op voorhand meer inzicht te krijgen in het welzijn, maar ook de wensen en behoeften van onze inwoners zodat we tijdig kunnen inspelen op de (maatschappelijke) resultaten. Wat doet beleid of een project met het welzijn van onze inwoners? Bij alles wat de gemeente doet staat het algemeen belang en daarmee ook de menselijke maat centraal. Communiceren betekent ook dat je als gemeente vooral naar buiten moet. Breng daarom niet alleen de organisatie naar buiten, maar ook de samenleving naar binnen.

Steek de thermometer in de samenleving en weet wat er speelt!

Ook is het van belang dat middelen goed aansluiten bij de diverse doelgroepen. Daarbij is communicatie maatwerk. Soms is er een grote inspanning nodig om een klein deel van een doelgroep te bereiken. We maken ons daarom sterk voor heldere en begrijpelijke taal in onze communicatie en maken zo nodig meer gebruik van beelden en filmpjes, waarbij we rekening houden met inwoners met een verstandelijke, auditieve en visuele beperking. Dit in de wetenschap dat de dienstverlening zich niet alleen beperkt tot de voorkant van de organisatie. Dienstverlening is van ons allemaal!

De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente waardeert men met een 6.8 (6.6 landelijk), waarbij het gebruik van heldere taal met name door de inwonersgroep (45%) boven de 55 t/m 75 jaar soms wat minder duidelijk wordt gevonden, dit ten opzichte van de jongere groep (66%).



WAAR GAAN WE MEE AAN DE SLAG?

Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (1 januari 2022)

In 2022 treedt de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer in werking. Door deze wet krijgen inwoners meer mogelijkheden om digitaal met de overheid te communiceren. Er komt een recht op elektronisch zaken doen met de overheid. De gemeente moet onder andere de digitale kanalen aanwijzen die de inwoners daarvoor kunnen gebruiken. Ook wordt de overheid verplicht om passende en inclusieve ondersteuning te bieden in haar dienstverlening.

Ook is er een directe relatie met de op 26 januari vastgestelde initiatiefwet open overheid. De wet moet nog door de 1e kamer vastgesteld worden. De Wet open overheid (Woo) is bedoeld om overheden transparanter te maken. De Woo regelt dat overheidsinformatie beter vindbaar, uitwisselbaar, te ontsluiten en te archiveren is. De Woo komt in de plaats van de Wob (Wet openbaar bestuur). Het belangrijkste verschil tussen de Woo en de huidige Wob is de actieve openbaarmaking. De Woo verplicht overheden zo veel mogelijk informatie in een vroegtijdig stadium actief openbaar te maken.

De implementatie van de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer zal de 2^e helft 2021 door een nog samen te stellen projectgroep gefaseerd worden uitgerold. Hierbij houden we rekening met en volgen we de ontwikkelingen met betrekking tot de Wet open overheid.

Uitgangspunten wetswijziging. Dit heeft voor bestuursorganen twee concrete gevolgen:

1. Het verplicht openstellen van digitale kanalen voor ieder elektronisch formeel bericht gericht aan het bestuursorgaan;
2. Het aanpassen van digitale kanalen zodat aan wettelijke eisen (alleen noodzakelijk gegevens vragen, ontvangstbevestiging sturen, e-formulier beschikbaar stellen, bewijslast bij bestuursorgaan, mededeling bij weigering verkeerd ingezonden bericht) wordt voldaan.

Uitgangspunt: zorgplicht tot passende ondersteuning.

Dit betekent voor bestuursorganen het volgende:

1. Het verschaffen van vindbare, duidelijke en bruikbare informatie over de geboden diensten en over de wijze waarop communicatie met burgers en bedrijven plaatsvindt.*

✓ Proeftuin Omnichannel 2021 (VNG)*

Zoals veel gemeenten bieden we meerdere kanalen aan onze inwoners om met ons te communiceren, bijvoorbeeld mobiele apps, online (web)formulieren, telefoon, e-mail en de balie (loketten). Het kanaalenaanbod is daardoor enigszins versnipperd en geeft over het algemeen geen integraal beeld van de inwoner. Gevolg is dat de inwoner niet altijd optimaal geholpen kan worden.

Uit het onderzoek 'Waar staat je gemeente' (2019/20) is gebleken dat onze inwoners ons via de digitale kanalen goed weten te vinden, waarbij het fysieke contact bij onze inwoners de voorkeur heeft.

(Zie figuur 1)

De VNG heeft naar aanleiding van de handreiking: 'aan de slag met de Omnichannel aanpak', een werkgroep ingericht om een concept uit te werken. Het concept maakt inzichtelijk wat de verwachte investeringen zijn en welke concrete opbrengsten gerealiseerd kunnen worden. De werkgroep bestaat

uit 14 gemeenten en ketenpartners zoals de Raad voor de Kinderbescherming en het UWV. Belangrijk is dat bij de doorontwikkeling van onze kanalen rekening blijven houden met de voorkeur en behoefte van onze inwoners.

Op welke wijze heeft u contact gehad? (n=441)

	18 tot en met 29 jaar (n=40)	30 tot en met 39 jaar (n=51)	40 tot en met 54 jaar (n=111)	55 tot en met 64 jaar (n=92)	65 jaar tot en met 74 jaar (n=95)	75 jaar en ouder (n=47)	Totaal gemeente (n=441)
(Publieks)balie	35%	31%	31%	28%	27%	40%	31%
Internet of app (gemeente)	13%	38%	23%	24%	23%	7%	23%
Telefoon	19%	15%	15%	21%	19%	17%	18%
E-mail	18%	14%	16%	15%	18%	10%	16%
Overig persoonlijk contact	13%	1%	9%	8%	10%	13%	9%
Post	1%	1%	2%	3%	3%	7%	3%
Wijkteam / huisbezoek	0%	0%	4%	1%	0%	7%	2%
Sociale media (Twitter, Facebook, Whatsapp etc.)	1%	0%	0%	1%	0%	0%	0%

62% van de respondenten heeft de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente. Van deze groep namen de meeste respondenten contact op over wonen in hun buurt (24%). De meeste contactmomenten vonden plaats aan de balie (31%), gevolgd door contact via internet of app (23%) en telefonisch contact (18%).

Figuur 1: 'Waar staat je gemeente' (2019/2020)

✓ Digitale toegankelijkheid Website en optimalisatie van het Telefonisch Informatie Centrum (TIC)

De website is samen met het TIC (Telefonisch Informatie Centrum) het voorportaal van de gemeente. Om eventuele (digitale) drempels of een te lange inwonersreis weg te kunnen nemen hebben we onderzoek gedaan welke dat zijn en hoe we deze kunnen wegnemen.

Website als primair digitaal dienstverleningskanaal

Onze website is qua functionaliteiten verouderd. Hierdoor zijn documenten en informatie soms niet goed vindbaar en voldoen we niet volledig aan de wettelijke toegankelijkheidseisen.

In het tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid (2018) is bepaald dat websites en mobiele apps moeten voldoen aan toegankelijkheidseisen. Reden is dat we bij het aanbieden van onze digitale diensten geen onderscheid mogen maken tussen inwoners met en zonder een beperking.

Na onderzoek hebben we diverse uitgangspunten geformuleerd welke de basis vormen voor de nieuwe website, zoals het optimaliseren van de Webformulieren, de beschikbaarheid van onze producten en diensten in het Engels (Singel Digital Gateway*) en begrijpelijk taalniveau. Zoals het er nu naar uitziet zal onze website eind 2021 worden opgeleverd.

* De Single Digital Gateway is de Europese toegangspoort die Europeanen toegang gaat geven tot informatie en procedures. Een aantal diensten moet volledig digitaal beschikbaar worden gesteld voor grensoverschrijdend verkeer binnen de EU.

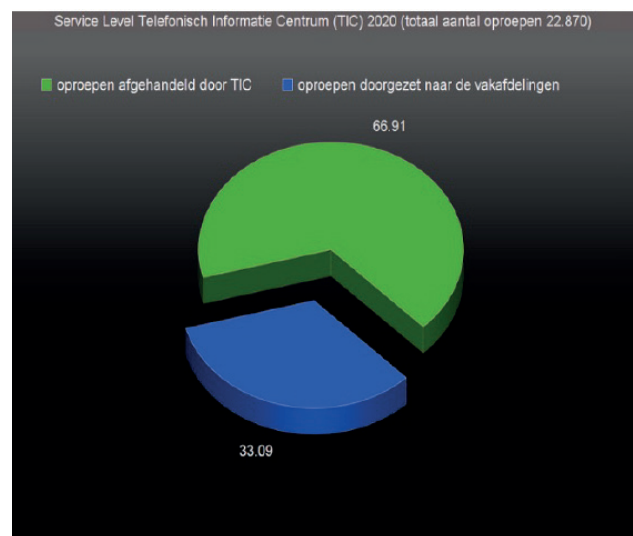
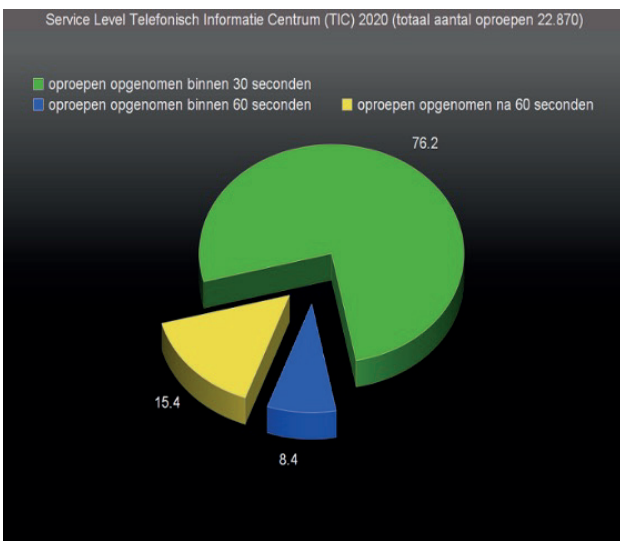
Planning overheid:

- a. website: 23 september 2020*
- b. Mobile applicaties: 23 juni 2021

*Verwijzing: www.nieuwkoop.nl: nalevingsstatus eerste maatregelen zijn 15 september 2020 genomen om de website te laten voldoen aan het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid.

Het Telefonisch Informatie Centrum (TIC)

In het verleden is de wens uitgesproken dat het TIC 80% van de vragen in het voorportaal moeten kunnen afhandelen. Dit met als doel de inwoner een zo kort mogelijk inwonerreis te laten ervaren. Met de komst van het zaaksysteem en een kennisbank (medio oktober 2021) hopen we in de toekomst 80% van de vragen af te kunnen handelen (67% in 2020). Op dit moment behalen we een servicelevel niveau van 76 % op een totaal van 22.870 telefoongesprekken (2020/2021). De huidige openingstijden van het TIC zijn van maandag t/m vrijdag van 09.00 uur tot 17.00 uur. Op dit moment is het TIC, vanwege de Covid-19 maatregelen, op de vrijdag geopend tot 13.00 uur. De middagsluiting heeft de dienstverlening zeker niet verslechterd. Dit heeft te maken met het feit dat de organisatie op de vrijdagmiddag grotendeels roostervrij is. Telefoon kan daardoor niet altijd worden doorverbonden naar de afdelingen. Er ontstaat dan een vorm van 'schijn bereikbaarheid', wat de dienstverlening juist niet ten goede komt.



Optimalisatie loketten

We verbeteren en versimpelen waar mogelijk onze (digitale) dienstverlening. We communiceren gericht en bij herhaling in Nieuwkoop Nieuws over onze dienstverlening en de wijze waarop onze inwoners daar gebruik van kunnen maken.

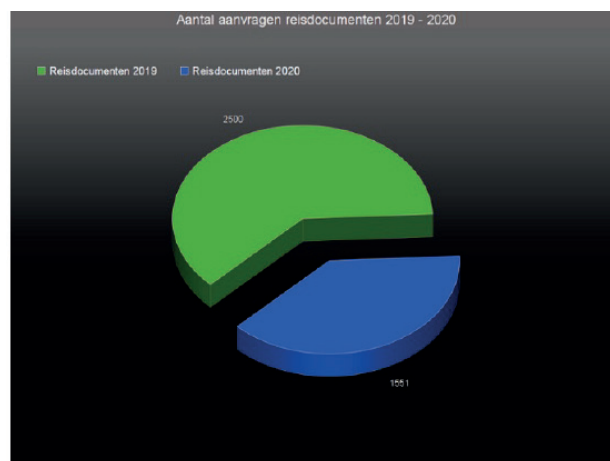
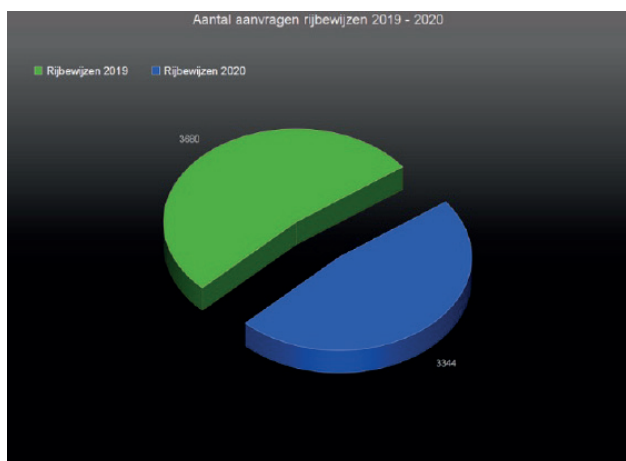
✓ Werken op afspraak

Om goede dienstverlening te kunnen waarborgen en onnodige wachttijden te voorkomen blijven wij zo veel mogelijk werken op afspraak. Dit bevalt zowel onze inwoners als de medewerkers goed. Voor bijzondere procedures kunnen we ons voorbereiden en hebben we voldoende tijd. Dienstverlening op maat betekent ook dat wij in bijzondere omstandigheden op locatie gaan, als het voor de inwoner echt onmogelijk is om in persoon of digitaal de dienst van de gemeente aan te vragen. Vaak betreft dit personen die woonachtig zijn in een beschermde omgeving.



✓ Loket Burgerzaken

De afname van de aanvragen voor reisdocumenten, de zogeheten paspoortendip (paspoorten en identiteitskaarten) en rijbewijzen is te danken aan het feit dat de geldigheid van een reisdocument en rijbewijs is gegaan van 5 naar 10 jaar. Dit betekent dat de afspraken in de frontoffice licht zijn afgenomen. Ondanks de lichte afname zien wij dat het zwaartepunt van de frontoffice is verschoven naar de backoffice vanwege de toenemende digitalisering. De focus zal nog meer komen te liggen op de kwaliteitscontrole van onze processen, maar ook identiteits- en adresfraude. Het werken op afspraak is gezien de behoefte van onze inwoners passend binnen de openingstijden zoals nu gehanteerd.



• Omgevingsloket

De komst van de Omgevingswet zal de aankomende tijd uitdagingen bieden op het vlak van gemeentelijke dienstverlening. Werken vanuit de leefwereld van onze inwoners wordt voor het team fysieke leefomgeving de nieuwe standaard. Het zorgdragen voor een stevig dienstverleningsfundament realiseren we middels het inrichten van onze digitale dienstverlening via de website, sociale media, het Omgevingsloket, het ontsluiten van het digitale stelsel (DSO=platform overheid) en het zaakstelsel (Berichtenbox = Mijn overheid). Het gaat ook om persoonlijke contacten met casemanagers, snelheid van de dienstverlening en servicenormen. Kortom een breed kleurenpallet aan te nemen stappen, waar de dienstverlening de komende jaren aan trends en ontwikkelingen onderhevig zal zijn.

• Ondernemersloket

Vanuit het ondernemersloket zal er focus zijn op de gevolgen voor de ondernemers van Covid-19. Waar mogelijk zullen we vanuit het loket een bijdrage leveren aan het herstel van bedrijven en de economische situatie. Minder aandacht zal daarom op dit moment uitgaan naar de doorontwikkeling van het eigen loket.

• Verenigingsloket

De focus voor het Verenigingsloket zal komend jaar liggen op de vergroting van de naamsbekendheid. De evaluatie van de regeling 'goed idee voor uw dorp' zal in 2021 worden afgerond en de subsidieregeling voor het sociaal domein zal worden geëvalueerd. De resultaten van die evaluaties worden verwerkt en rond de zomer zal de raad op hoofdlijnen worden meegenomen in de ontwikkelingen.

Verder zullen de dagelijkse werkzaamheden ook in het teken staan van verantwoording en financiële afwikkeling van de gevolgen van het Covid-19.

• Loket de Verbinding

Er wordt gewerkt aan het stroomlijnen van diverse processen en wordt zoveel mogelijk synergie gezocht tussen jeugd, begeleiding statushouders en welzijn.

1. Uitrol Actieplan laaggeletterdheid.
2. De voorbereidingen van de welzijnsbezoeken.

• Loket-1: loket voor oplossingen

We experimenteren met Loket-1: loket voor oplossingen. Denk hierbij aan het werken vanuit de menselijke maat (Hostmanship), waarbij de focus zal komen te liggen op het tijd vrijmaken om het gesprek aan te gaan met onze inwoners. Het op het gemak stellen en het vroegtijdig signaleren van het achterliggend probleem of verhaal zal een nieuwe manier van werken worden. We stellen vooraf géén kaders vast. Dit klinkt heel spannend, maar juist door vooraf kaders vast te stellen sluiten we misschien inwoners uit welke de reikende hand juist zo hard nodig hebben. Belangrijk is dat we duidelijk zijn in onze communicatie richting onze inwoners en dat de medewerkers de ruimte krijgen om maatwerk te leveren binnen de wet- en regelgeving om een échte oplossing te zoeken. Niet geheel onbelangrijk is dat we ook moeten kunnen onderbouwen dat een oplossing niet zomaar een precedentwerking schept.

Door middel van inwonersreizen kunnen we erachter komen waar inwoners tegenaan lopen. Zie ook: *werken met inwonersreizen en servicesformules*⁵. We maken gebruik van de inwonersreis methode VNG. Deze bestaat uit vier fasen: 'define, discover, design en deliver' en ziet er als volgt uit:

1. we starten met het organiseren van betrokkenheid binnen de gemeente en stellen een startdocument op om de huidige en de gewenste inwonersreis goed in kaart te brengen;
2. we bepalen welke inwonersreis we in kaart willen gaan brengen en voor welke doelgroep(en);
3. we interviewen een aantal inwoners om de beleving van de inwoners te achterhalen rondom het betreffende product of de dienst die we willen gaan verbeteren;
4. op basis van deze interviews maken we persona's met bijbehorende 'heartbeat';
5. elke persona doorloopt een proces wanneer hij een vraag of verzoek heeft aan zijn gemeente. Dit is de inwonersreis. In elke fase van het proces zijn er contactmomenten met de gemeente via verschillende kanalen. Deze contactmomenten kunnen verlopen via de website, e-mail, telefonisch of persoonlijk aan de balie;
6. bij elke fase van deze inwonersreis heeft de persona een bepaalde beleving. Die ervaring kan positief, neutraal of negatief zijn. Dit visualiseren we in een zogenoemde 'heartbeat' die de inwonersreis weergeeft;
7. uit deze 'heartbeat' volgt een overzicht van verbeterpunten voor de huidige inwonersreis. Aan de hand van dit overzicht stellen we achtereenvolgens de gewenste inwonersreis en verbeteractie vast en voeren deze uit.

• Zaakgericht werken

Medio oktober 2021 maakt de organisatie de overstap naar een nieuw zaakstelsel. Door zaakgericht te werken kunnen we onze dienstverlening en bedrijfsvoering verbeteren door de juiste informatie op één plaats, volledig en correct aan te bieden aan onze inwoners. Het zaakstelsel biedt statusinformatie, toegang tot een persoonlijke internetpagina en een link met 'Mijn Overheid'.

Een vervolgstap is het inrichten van onze kanalen middels het Omnichannel principe. (Zie proeftuin Omnichannel VNG)

Ook is het zaakgericht werken een basisvoorwaarde binnen de nieuwe Omgevingswet. Dit jaar zal een koppeling worden gerealiseerd tussen Squit (2020) en het zaakstelsel. Het zaakstelsel is tevens belangrijk instrument voor de dienstverlening rondom de Omgevingswet. (Zie Omgevingsloket)

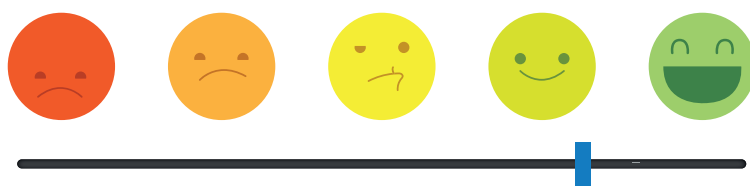
- a. *Berichtenbox*: er komt een plicht voor bestuursorganen om een kennisgeving oftewel notificatie te verzenden, als een bericht is geplaatst in een berichtenbox. Met de komst van het zaakstelsel implementeren we een berichtenbox, welke aansluit op Mijn Overheid. (Onderdeel Wet Elektronisch Bestuurlijk Verkeer)

Werken met inwonersreizen en experimenteren met serviceformules⁵

Onze huidige servicenormen richten zich op de snelheid van afhandelen (=termijnen) van diverse producten en diensten benoemd in het kwaliteitshandvest. Servicenormen kunnen betrekking hebben op de contactkanalen (termijn beantwoording brief, mail, wachttijden telefoon, baliebezoek, een actuele website e.d.), maar bijvoorbeeld ook op de termijn waarbinnen een intake (WMO) moet plaatsvinden. Servicenormen zijn in feite beloften over onze dienstverlening. Hierdoor weten inwoners en bedrijven wat ze kunnen verwachten. Kanttekening is wel dat servicenormen niet altijd iets zeggen over de kwaliteit van de dienstverlening of over het leveren van maatwerk. Maatwerk bij het leveren van een dienst of product kan nodig zijn, waardoor het in sommige gevallen niet anders kan dan af te moeten wijken van een afhandelingstermijn.

Op dit moment toetsen we steekproefsgewijs hoe inwoners de aanvraag van een product hebben ervaren en houden we inwonerstevredenheidsonderzoeken via 'Waar staat je gemeente'.

Om onze dienstverlening verder te optimaliseren willen we experimenteren met de nieuwe serviceformules van de VNG. Dit is een landelijke set van 5 serviceformules met bewezen oplossingen om de dienstverlening te verbeteren. Met deze serviceformules kunnen gemeenten inwoners en ondernemers in de volle breedte bedienen bij het beantwoorden van vragen; van eenvoudige tot en met complexe vragen, van standaardproducten tot en met maatwerk en van beleidsontwikkeling tot en met uitvoering.



Bij de serviceformules gaat het om het luisteren naar de vraag uit de samenleving en het op maat bedienen van de samenleving.

Met behulp van inwonersreizen gaan we vanaf de werkvloer de kenmerken van de formules invullen. Een inwonersreis volgt het traject dat een inwoner aflegt bij de aanvraag van een dienst of product. Vaak is dit een traject waarbij het verloop van de reis afhankelijk is van de individuele medewerkers. Dit komt doordat de dienst of het product door verschillende afdelingen of partners wordt geleverd. Het invullen van de formules zal ons ook meer inzicht geven hoe we het oude vertrouwde 'afdeling' denken loslaten. Het vertrekpunt van onze dienstverlening is namelijk niet alleen 'Burgerzaken, Handhaving, het Fysieke of Sociale domein', maar de inwoner en diens relatie met de gemeente in de volle breedte.



Figuur: Serviceformules VNG Realisatie

Communicatie

* *Visie op communicatie: we maken ons sterk voor heldere en begrijpelijke taal in onze communicatie. We maken steeds meer gebruik van beelden en filmpjes, waarbij we rekening houden met inwoners met een verstandelijke, auditieve en visuele beperking.*

Het algemeen belang en de menselijke maat centraal stellen bij beleid, projecten en uitvoering daarvan vraagt om een ander manier van werken en denken. Beleid en projecten worden niet meer gecreëerd vanachter het bureau, maar zullen meer een co-creatie worden met inwoners. Deze manier van werken vraagt dat je telkens weer toetst hoe je beleid of project uitpakt in de praktijk. Dit vraagt van medewerkers dat ze netwerken opbouwen met inwoners, dat ze de wijk ingaan en in gesprek gaan met inwoners, hier tijd voor krijgen en nemen. Communicatie met en het betrekken van inwoners is niet iets wat je er zomaar bij doet. Dit vraagt ook om het ontwikkelen van mondelingen- en schriftelijke communicatie van de medewerkers.

- ✓ **Training inwonergegericht schrijven**
Communicatie verzorgt de trainingen inwonergegericht schrijven voor medewerkers. Begrijpelijke taal waarbij aandacht is voor laaggeletterdheid.* Ook stelt het team communicatie samen met de vak-afdelingen (standaard)brieven op in de 'Nieuwkoopse' schrijfstijl. Ook is er aandacht voor het schrijven van beleid en college- en raadsvoorstellen in persoonlijke en begrijpelijke taal.

✓ *Factor C en dorpsgericht werken*

Dit jaar zal worden gestart met Factor C. Factor C is een manier van werken die helpt om in alle fases van een traject of project strategisch aan de slag te gaan met communicatie en participatie. Factor C is bij uitstek geschikt voor projecten waar omgevings- of opgavegericht gewerkt wordt. Zo kan er bepaalt worden hoeveel media-aandacht er verwacht kan worden en hoeveel ruimte voor invloed van andere partijen er is. Ook is er de wens om te komen tot een meer integrale aanpak op het gebied van dorpsgericht werken. Dit is nu versnipperd over verschillende afdelingen en dat maakt het onoverzichtelijk. Samen met de diverse afdelingen zullen wij onderzoeken hoe wij hier het beste invulling aan te kunnen geven.

✓ *Communicatiekanalen*

Uit het onderzoek 'Waar staat je gemeente' is gebleken dat we onze communicatiekanalen prima op orde hebben. Voorkeurskanalen van inwoners zijn: website, telefoon en email, maar met name het fysieke contact blijft populair onder onze inwoners. Van alle digitale kanalen is de volgorde email, app/website en sociale media. Omdat we altijd proactief zijn met het oog op trends gaan we aankomend jaar met het team experimenteren met nieuwe sociale mediakanalen zoals het verder uitrollen van Instagram als communicatiekanaal en vernieuwen we onze website.

✓ *We volgen het actieplan laaggeletterdheid**

Recent is het actieplan laaggeletterdheid Nieuwkoop 2021-2024 vastgesteld. Het actieplan bevat een vijftal actielijnen en continueert de acties die vanaf 2018 succesvol zijn uitgevoerd. Vanuit de actielijn: 'eigen rol gemeente', zullen een drietal punten vanuit het oogpunt inclusieve dienstverlening worden opgepakt:

- a. aandacht voor laaggeletterdheid binnen de organisatie;
- b. eigen communicatie passend maken voor de doelgroep*;
- c. trainen medewerkers om laaggeletterdheid te herkennen.



Collegedcommunicatie:

Communicatie vanuit het college draagt bij aan de betrouwbaarheid, geloofwaardigheid en rechtvaardigheid van het collegebeleid en besluitvormingsproces. Het college zoekt actief de dialoog met groepen inwoners, waarbij het team communicatie ondersteunt daar waar het de gemeentelijke communicatiekanalen betreft. Transparantie en betrokkenheid is hierbij belangrijk, met name over wat het college doet, waarom en hoe het besluitvormingsproces (verder) verloopt. Door collegebesluiten actief te publiceren krijgen inwoners en ondernemers inzicht in de gemaakte keuzes. Begrijpelijke collegevoorstellen (zie inwonergegericht schrijven) en een heldere besluitenlijst dragen hier aan bij. De pers is hierbij een belangrijke intermediair.

Raadscommunicatie:

Raadscommunicatie is gericht op het verkleinen van de afstand tussen overheid en inwoner, zodat inwoners zich beter vertegenwoordigd voelen. Vanwege de Wet Dualisering Gemeentebestuur hebben het college en de raad een eigen verantwoordelijkheid voor communicatie met inwoners. Omdat Team Communicatie via de griffie ook voor de raad werkt, is raadscommunicatie als werkveld benoemd.

Waar gaan we mee aan de slag:

- ✓ aanpak heldere leesbaarheid van zowel college- en raadsvoorstellen (zie inwonongericht schrijven);
- ✓ het meer gebruik maken van 'Denk mee';
- ✓ visie- en beleidsstukken waar mogelijk publieksvriendelijker aanbieden (bijv. door gebruik te maken van infographics).

